DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

Kanzleiorganisation - die zukunftsfähige Familienrechtskanzlei

Seminar für die
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht beim DAV
auf der Herbsttagung 2024
am 29. November 2024 in München

© Tietje e. K.

Ihre Referentin:

Ronja Tietje, Rechts- und Notarfachwirtin

- Organisationsberaterin und Gesellschafterin der Tietje Kanzlei-Consulting
- Fachbuchautorin
- Referentin im Bereich Kanzleimanagement
- Vorstandsmitglied des Reno Bundesverbandes und des Reno Bremen
- Mitglied im Ausschuss RENO beim DAV
- Bundessachverständige im Neuordnungsverfahren der Fortbildungs-stufen beim BiBB

Kontakt: r.tietje@tietje-kc.de

© Tietje e. K.

Agenda

1. Organisation / Grundsätze
2. Außendarstellung der Kanzlei
3. Personalmanagement
4. Kanzleiziele
5. Controlling
6. DSGVO
7. Ausblick und Fazit

© Tietje e. K.

DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

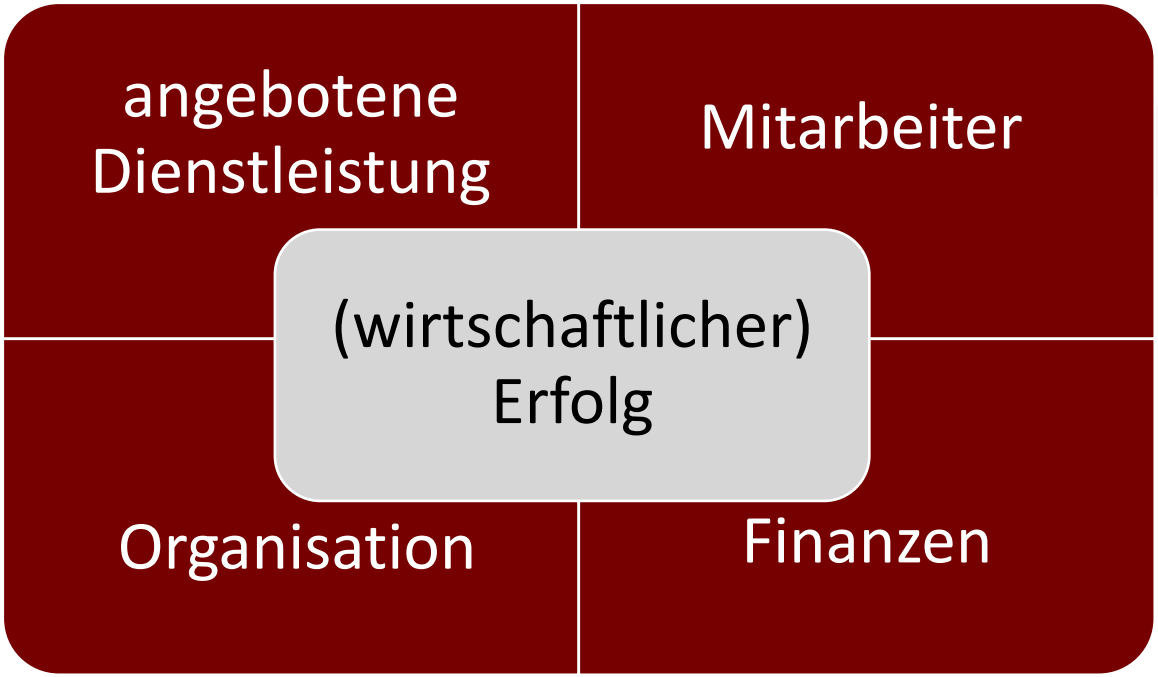
Organisation / Grundsätze

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Organisation / Grundsätze

Warum sich mit Prozessen und Abläufen beschäftigen?



© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Organisation = ein bewusst gestaltetes System von Regelungen für wiederkehrende Prozesse.

Grundsätze, die beachtet werden sollten:

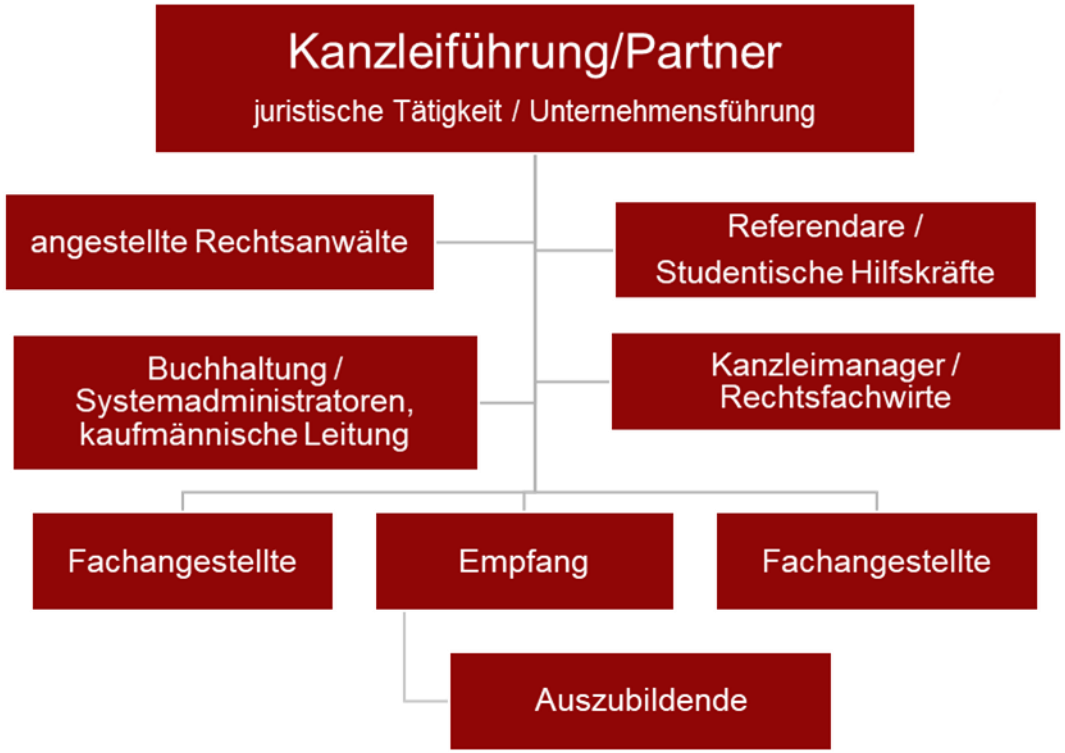
- Zweckmäßigkeit
- Wirtschaftlichkeit
- Flexibilität
- Transparente Koordination.

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Organisation / Grundsätze

Die Berufsfamilie:



© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Grundlagen für einen effizienten Kanzleiablauf:

- Erstellung einer Aufbauorganisation (Organigramm)
- Festlegung eines Weisungssystems
- Festlegung von Verantwortlichkeiten für die verschiedenen Prozesse im Kanzleiablauf (z. B. Aktenverwaltung, Postein- und -ausgang, Materialverwaltung etc.)
- Abstimmung der Schnittstellen zwischen juristischen und nicht-juristischen Tätigkeiten
- Thema „Bewirtung“ (wieviel ist notwendig, was passt zur Kanzlei / zu den Mandanten? Wer übernimmt die Tätigkeit konkret? (nicht immer nur die Auszubildende!)

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Für einen effizienten Kanzleiablauf:

- zählt also nicht die Antwort:

Das haben wir schon immer so gemacht.

Spätestens bei dieser Antwort sollte der Prozessablauf auf den Prüfstand!

Warum? Ein Prozess, der aus der Papierwelt kommt, muss zwingend an die digitale Welt angepasst werden.

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Die Ist-Analyse ist …

- eine lückenlose Bestandsaufnahme aller Prozesse, um Regelungsdefizite festzustellen.
- notwendig, da innerhalb der Kanzlei-organisation alle Prozesse ineinander-greifen.

Wird **ein Prozess** verändert, hat das Aus-wirkung auf andere Prozesse!

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Die Bestandsaufnahme dient konkret zur Identifikation von …

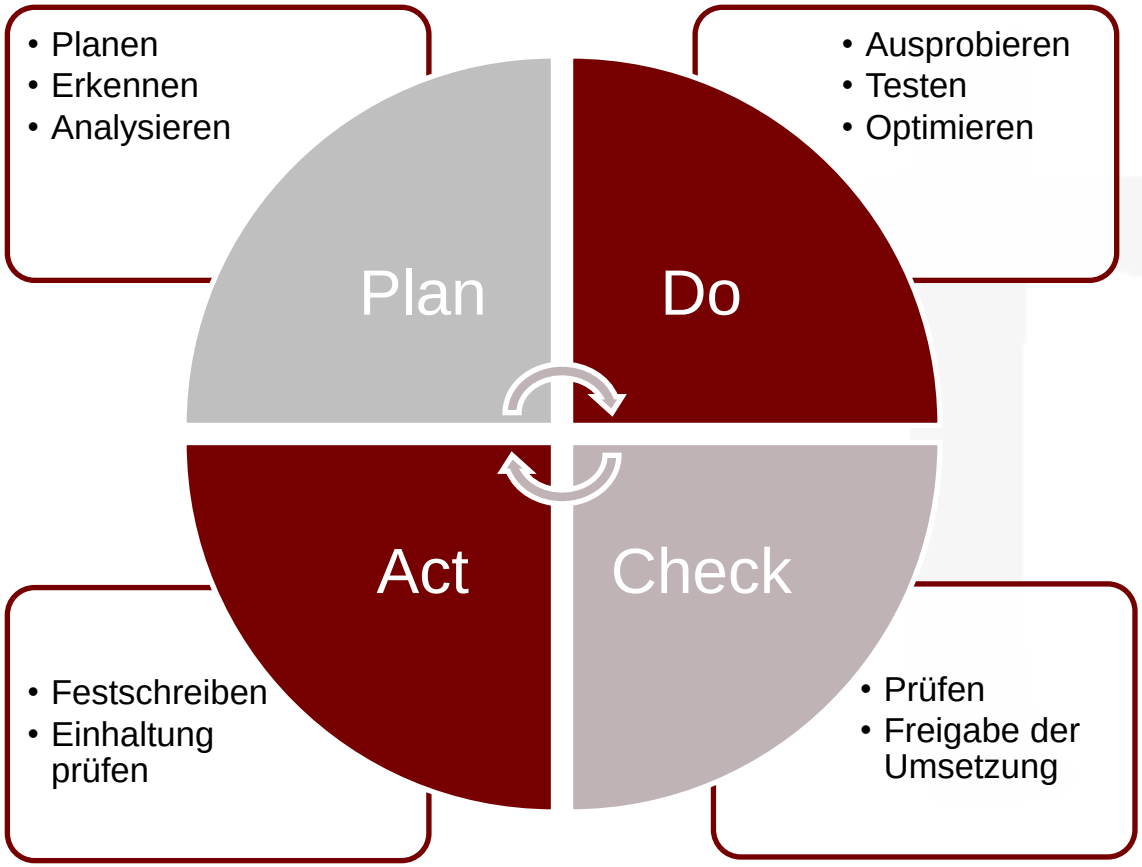
- Potenziellen Fehlerquellen
- „Flaschenhälsen“ bzw. Doppelzuständigkeiten
- Doppeltätigkeiten (z. B. auf verschiedenen Ebenen)
- Regelungslücken in den Abläufen
- Zeitlichen Verzögerungen

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Die Analyse / Methodik – Vorgehensweise

PDCA-Zyklus



© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Die Optimierung der Abläufe:

Ziel: Jeder Standardfall in der Kanzlei ist abgedeckt. Es bestehen keine Regelungslücken!

Gesucht ist also:

Der Weg zum ….

… für die Kanzleiprozesse!

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Die Verfahrensanweisung:

- Sinnvoll für jeden wiederkehrenden Arbeitsablauf / Prozess
- Frei gestaltbar: Zeichnung, schematische Aufstellung, Fließtext – alles ist möglich.
- Ziel: eine schnelle Überschaubarkeit des Ablaufes
- Die 6 W´s beachten: WER – WAS – WANN – WIE – WOMIT – WIE OFT

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

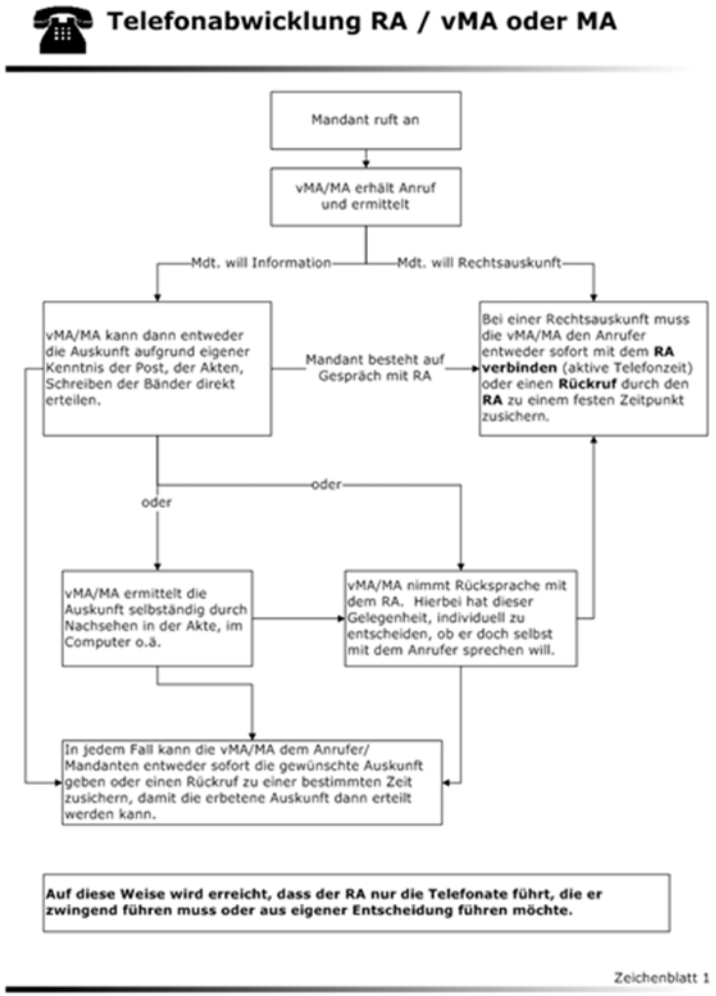
Beispiele für Verfahrensanweisungen:

- Mandatsannahme / Kollisionskontrolle
- Aktenanlage (physisch / elektronisch)
- Außenkontakt (E-Mail, beA, Telefon, Termin)
- Mandatsbearbeitung (Schnittstellen)
- Dokumentenmanagement (DMS / WMS)
- Aktenführung / Aktenverwaltung
- Wiedervorlagen
- Mandatsabrechnung
- Zahlungsverkehr / Fremdgeldauszahlung
- Aktenablage

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Beispiel für eine Verfahrensanweisung:



Quelle: Effiziente Anwaltsorganisation – Ablaufsicherheit durch optimierte Kanzleiprozesse, Projekt DATEV Masterplan Kanzleierfolg für Rechtsanwälte – eine Kooperation von DATEV e.V. und GeRMCONSULT GmbH & Co. KG, Urheberrechtlich geschützt durch TeleLex GmbH

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Beispiel Posteingang:

Wie kommt die Post in die Kanzlei?

- Briefkasten / Postfach
- Gerichtsfach
- E-Mail
- beA
- Onlinebanking
- Fax
- Kurier, Boten, Mandant

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Beispiel Posteingang:

Welche Art von Post kommt in die Kanzlei und wie wird sie dann weiter verarbeitet?

- Posteingänge von Mandanten (mit und ohne Fristen)
- Gerichtspost (mit und ohne Fristen)
- Vertrauliche Post (Bank, Versicherung, Kammer, Versorgungswerk)
- Persönliche Post für die Kanzleiführung
- Allgemeine Kanzleipost (Rechnungen, Zeitschriften etc.)

- **FRISTENBEARBEITUNG und –KONTROLLE!**

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Die Kanzleitechnik:

- Kanzleisoftware
- Telefonanlage (kompatibel zur Software?, welche Funktionen sind möglich?)
- Multifunktionsgeräte (Standort?)
- Digitale Diktiersysteme (ggf. mit Spracherkennung)
- Datensicherung
- Frankiermaschine
- Smartphone
- VPN-Tunnel (o. ä.) für mobiles Arbeiten

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Das (digitale) Kanzleihandbuch - der Spiegel des Unternehmens.

Inhalte:

- Informationen über die Kanzlei und deren Ausrichtung
- Organigramm, Weisungssystem, Anforderungsprofile, Stellenbeschreibungen
- Büroorganisation
- Verfahrensanweisungen
- Dokumentenmanagement

© Tietje e. K.

Organisation / Grundsätze

Kanzleihandbuch / Inhalte:

- Geburtstagslisten, Eintrittsdatenübersicht*
- Personaldatenbank*
- DSGVO / GWG
- Corporate Identity

* Achtung: Passwortschutz (wg. DSGVO und Vertraulichkeit nicht für jedes Teammitglied zugänglich)

© Tietje e. K.

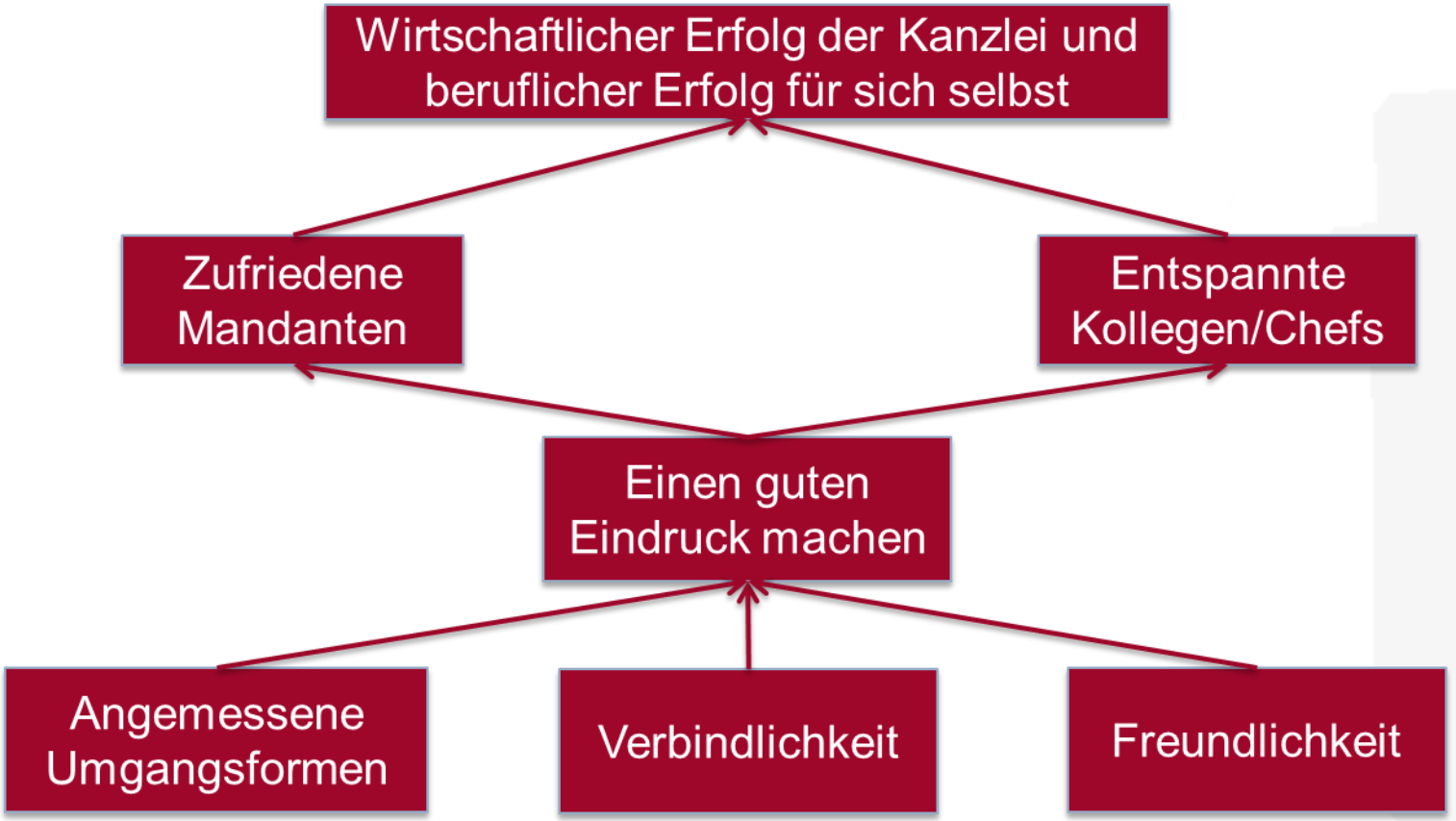
DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

Außendarstellung der Kanzlei

© Tietje e. K.

Außendarstellung der Kanzlei



© Tietje e. K.

Außendarstellung der Kanzlei

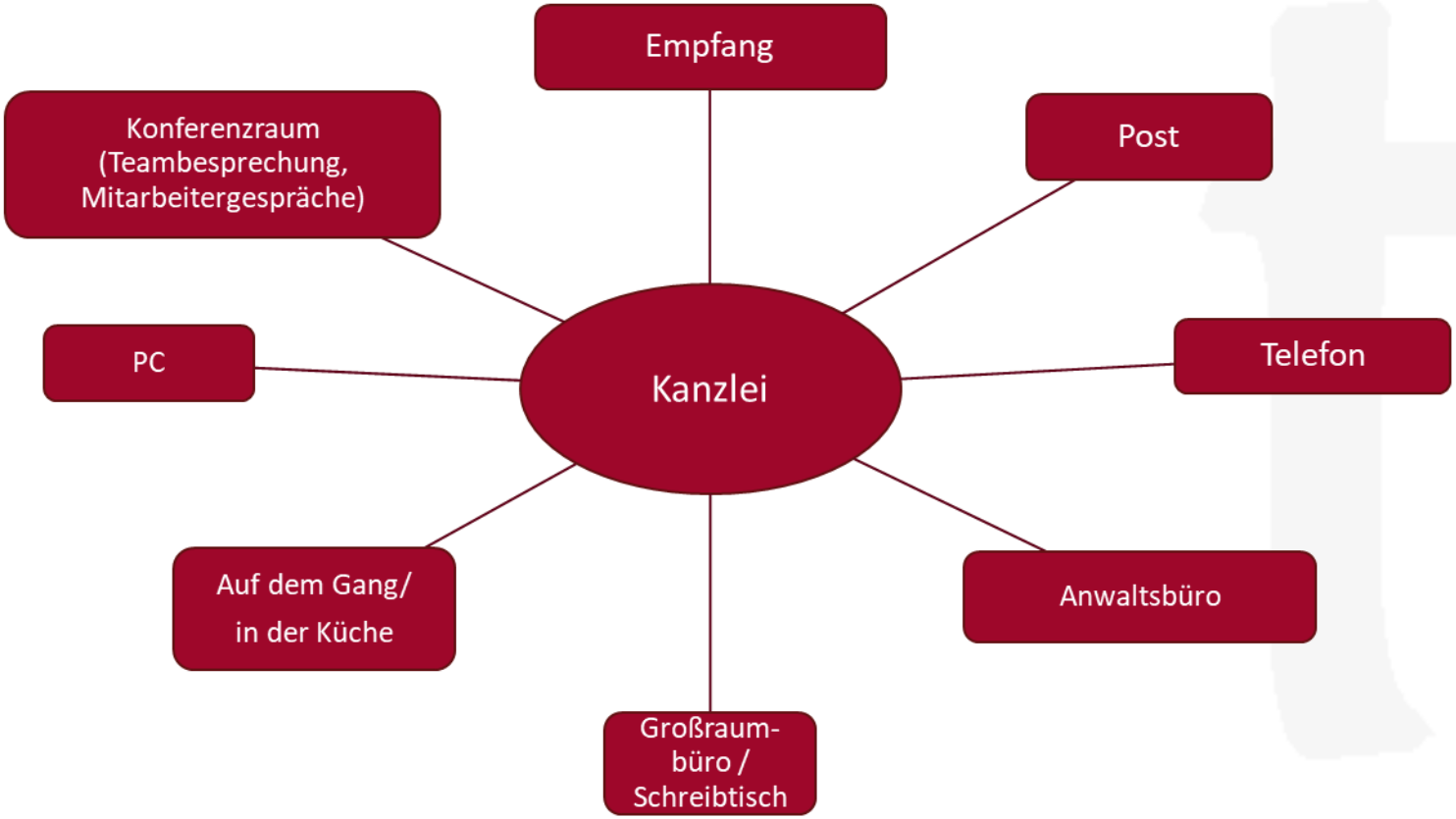
Was beurteilt der Mandant am Ende wirklich?

- Wurde ich freundlich empfangen?
- Wurde mir in angemessener Zeit geholfen?
- Gab es einen Kaffee während der Wartezeit / in der Besprechung?
- Wie war die Kanzleiatmosphäre (angespannt, gestresst, freundlich, hilfsbereit)?

© Tietje e. K.

Außendarstellung der Kanzlei

Die 8 Visitenkarten der Kanzlei:



© Tietje e. K.

DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

Personalmanagement

© Tietje e. K.

Personalmanagement

Auswirkungen des Fachkräftemangels

Geänderte Erwartungen auf der Mitarbeiterebene:

- Berufliche und private Ziele sollten sich mit der Tätigkeit in der Kanzlei in Einklang bringen lassen.
- Mitarbeiter streben nach Entwicklungsmöglichkeiten (in allen Bereichen, also beruflich wie privat).
- Die eigenen Fähigkeiten und Kompetenzen sollten dabei gezielt genutzt und weiterentwickelt werden.
- Ein marktgerechtes Entgelt ist eine Selbstverständlichkeit.

Ziel auf Arbeitgeberseite:

Langfristige Versorgung im Mitarbeiterbereich mit gut qualifizierten und motivierten Mitarbeitern.

© Tietje e. K.

Personalmanagement

Kanzleiinternes Personalentwicklungskonzept:

Ein Konzept, das darauf abzielt, eine optimale Übereinstimmung zwischen der Kanzleistrategie und den individuellen Interessen der Mitarbeitenden zu gewährleisten.

- Das interne Personalmarketing richtet sich an die aktuellen Mitarbeitenden.
- Das externe Personalmarketing richtet sich an zukünftigen Mitarbeitenden.

Das Gesamtpaket muss stimmen!

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Personalmanagement

Stellenanzeigen – einmal anders!

Würden Sie sich heutzutage auf eine solche Stellenanzeige bewerben?

Kanzlei Mustermann & Kollegen

Wir suchen zum nächstmöglichen Termin eine/n

Rechtsanwaltsfachangestellte/n.

Bewerbungen richten Sie bitte an:
Mustermann & Koll.
Aktenstraße 1, 78910 Gerichtsstadt

Wenn nein, warum lehnen Sie dies ab?

© Tietje e. K.

Personalmanagement

Gedanken zum Inhalt eines Stellenangebotes:

- Warum sollten die Bewerber sich bei Ihnen bewerben und nicht bei der Konkurrenz?
- Transportieren Sie den Geist Ihrer Kanzlei!
- Beschreiben Sie den künftigen Arbeitsplatz und die Tätigkeit konkret!
- Nennen Sie Entwicklungsmöglichkeiten!
- Was wird zusätzlich zur marktüblichen Vergütung angeboten?

Der Bewerber prüft, inwieweit seine Lebensplanung und seine Werte mit der Position in Ihrer Kanzlei übereinstimmen.

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Personalmanagement

Das Onboarding – eine wichtige Schlüsselphase

Die vier Phasen beim Onboarding:

- Vorbereitung (oder Preboarding)
  (ab Vertragsunterschrift bis zum 1. Arbeitstag)
- Begrüßung und „gelungenes Ankommen“
  (in der ersten Arbeitswoche)
- Orientierung
  (die ersten drei Monate)
- Integration
  (die weiteren drei bis zwölf Monate)

© Tietje e. K.

Personalmanagement

Das Offboarding – Der Prozess des Ausscheidens spielt eine entscheidende Rolle für einen reibungslosen Ausstieg des Mitarbeitenden.

Er umfasst:

- nicht nur administrative Schritte, wie die Rückgabe von Kanzleieigentum und/oder die Klärung von finanziellen Angelegenheiten und den konkret letzten Arbeitstag,
- sondern auch die emotionale Begleitung des scheidenden Mitarbeitenden sowie des übrigen Teams während des Abschieds.

Ein gut geplanter Offboarding-Prozess kann die Arbeitgebermarke stärken und zukünftige Empfehlungen sichern.

© Tietje e. K.

DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

Kanzleiziele

© Tietje e. K.

Ziele definieren:

- In Zielen zu denken, hilft Aktivitäten geordnet auszurichten und Energien zu bündeln.
- Echte Ziele sind messbar
- Echte Ziele sind machbar!

- Im Gegensatz zu Wünschen oder Vorsätzen!

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Beispiele für Kanzleiziele:

- Steigerung des Kanzleigewinns (aber wie und um wieviel?)
- Reduzierung der Kosten (aber ohne Qualitätsverlust)
- Mandantenzufriedenheit und –bindung (wie ist der derzeitige Stand)
- Corporate Identity (wird die Kanzleimarke gelebt?)
- Verbesserung der Marktposition (doch welche haben wir?)
- Employer Branding (die Kanzlei als Arbeitgebermarke)
- Gute Arbeitsatmosphäre
- Gute Ausstattung (Schreibtisch & Co., BGM)

© Tietje e. K.

Ziele formulieren

Spezifisch (eindeutig formuliert)

Messbar

Attraktiv (erstrebenswert)

Realistisch

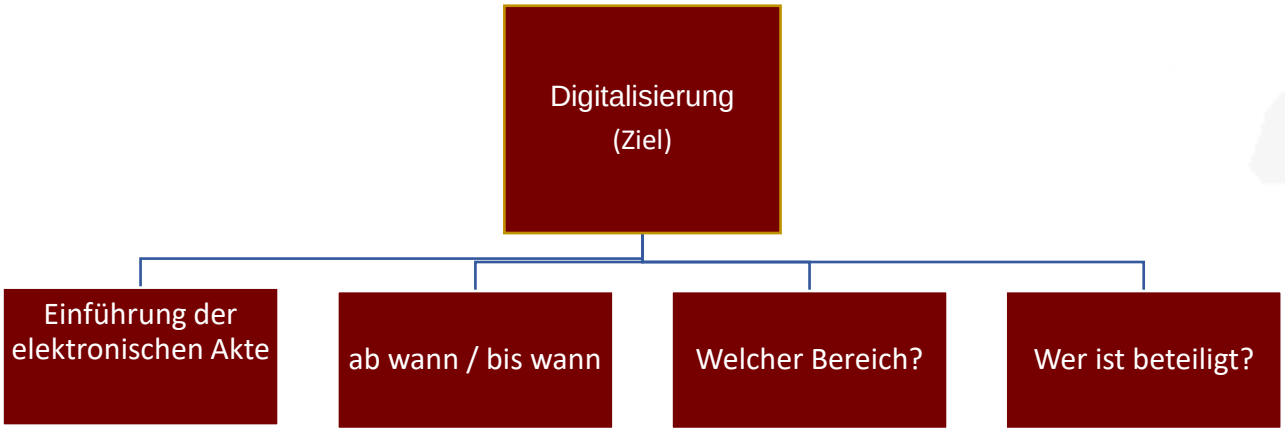
Terminiert

- Ziele sind nicht in Stein gemeißelt, sondern können und sollten sich mit der Zeit verändern bzw. überprüft werden (mit dem gesamten Kanzleiteam).
- Zielsetzung ist ein permanenter Prozess!

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Ziel dokumentieren und kommunizieren



© Tietje e. K.

Zielplanung – Aufgaben definieren

Beispiel:

Ziel: Kosten im Bereich Materialanschaffung im Jahr um 10 % reduzieren

Aufgaben:

- Materialkosten des letzten Jahres auflisten und analysieren
- Materialverwendung des letzten Jahres auf Einsparpotenzial überprüfen (auch Möglichkeiten zur Materialreduktion bzw. Ressourcenschonung prüfen)
- Bestellpraxis analysieren (strukturiert oder planlos)
- Lieferantenauswahl überprüfen, neue Lieferanten hinzusetzen,
- Vorhandene Preisabsprachen auflisten und neue Angebote einholen
- Konzept entwickeln und bekannt geben
- Nachkontrolle

© Tietje e. K.

DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

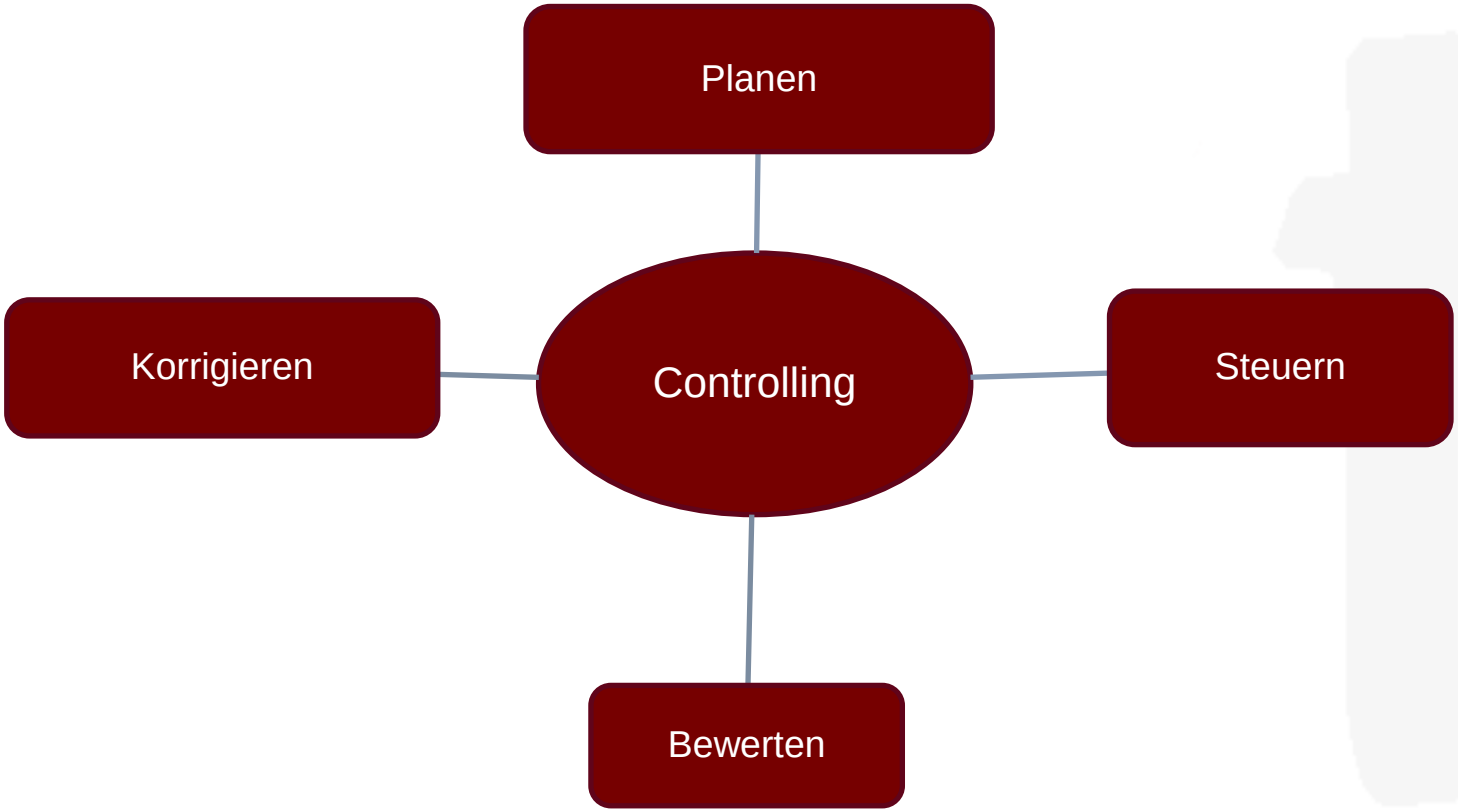
Tietje
Kanzlei-Consulting

Controlling

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Was bedeutet Controlling



© Tietje e. K.

Controlling

Warum ist Controlling wichtig?

Der wirtschaftliche Druck steigt!

- Der Markt der juristischen Dienstleistung ist hart umkämpft.
- Fachkräftemangel steigt in allen Hierarchieebene weiter an.
- Digitalisierung verändert den Markt (LegalTech; Online-Anbieter für standardisierte Leistungen, KI ist gestartet).
- Nichtanwaltliche Dienstleister konkurrieren um den Auftrag.
- Ansprüche der Mandanten / Beteiligten steigen an.
- Standardisierung möglich und wichtig, aber auch umgesetzt (KI)?
- Neue Arbeitsstrukturen sind notwendig (Virtualisierung, Flexibilisierung).

© Tietje e. K.

Controlling

Die verschiedenen Bereiche des Controlling:

© Tietje e. K.

Zeitfenster für Controlling

Täglich

- in der einzelnen Mandatsbearbeitung
- Prüfung von Kontoständen/Fremdgeldbeständen

Wöchentlich

- Zahl der Ausgangsrechnungen/Vorschüsse

Monatlich

- BWA / Monatsabschluss / Aktenstatistik / OP-Liste

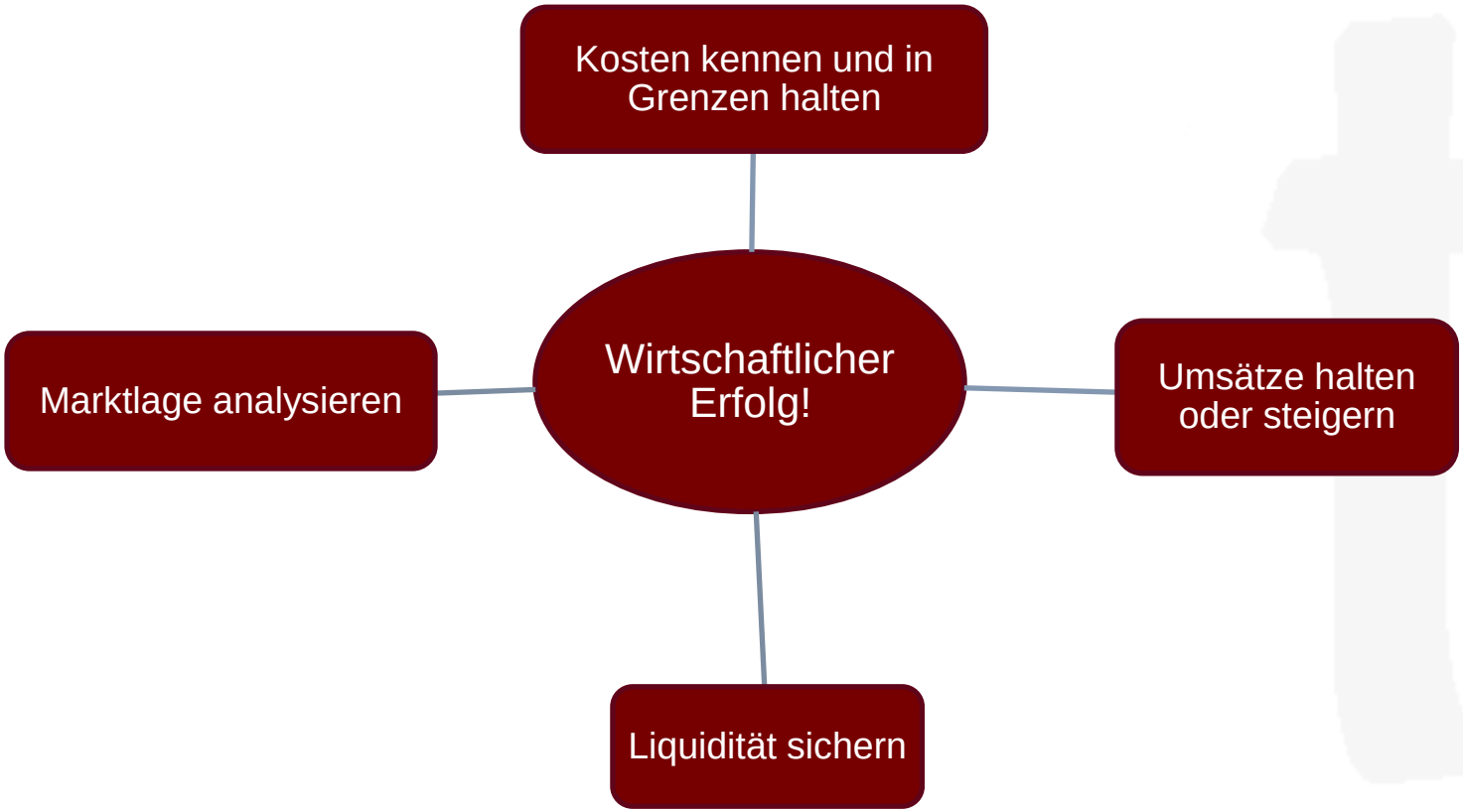
Jährlich

- Gewinn- und Verlustrechnung / Bilanz
- Entnahmeanspruch der Partner

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Warum benötige ich Controlling?



© Tietje e. K.

Controlling

Tietje Kanzlei-Consulting

Mit Statistiken arbeiten

Der Kanzleialltag bietet viele Statistiken…

- Anzahl der laufenden Akten
- Anzahl der Mandate eines Referates (Scheidung; Unterhalt, Sorge- und Umgangsrecht, Kindschaftsrecht; etc.)
- Anzahl der PKH/VKH-Mandate
- Anzahl der Rechnungen eines Jahres
- Anzahl der Mandanten
- Anzahl der Mandate, die auf Stundenbasis abgerechnet werden
- Anzahl der Akten ohne Abrechnung
- uvm.

© Tietje e. K.

Controlling

Tietje Kanzlei-Consulting

Mit Statistiken arbeiten

Wozu dienen Statistiken?

- Einzelbetrachtungen sind häufig wenig aussagekräftig.
- Nur Zahlenreihen aus mehreren Jahren können belastbare Informationen geben und genutzt werden.
- Zahlen können einen Trend oder Abweichung darstellen.
- Zahlen können ins Verhältnis zu anderen Zahlen gesetzt werden.

© Tietje e. K.

Controlling

Tietje Kanzlei-Consulting

Mit Statistiken arbeiten

Beispiel 1:

Die Zahl der Mandanten betrug im Jahr 2021 **280**,

im Jahr 2022 **250**

und im Jahr 2023 **235**.

Beispiel 2:

Im Zeitraum von 2022 bis 2023 hat die Anzahl der jährlich geschriebenen Rechnungen um **10%** zugenommen.

© Tietje e. K.

DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

DSGVO Datenschutz, Datensicherung und Datensicherheit

© Tietje e. K.

DSGVO

Ziel der DSGVO:

- Stärkung und präzise Festlegung der Rechte von betroffenen Personen auf EU-Ebene
- Verschärfung der Verpflichtungen für diejenigen, die personenbezogene Daten verarbeiten und über deren Verwahrung entscheiden
- Befugnisse bei der Überwachung und Gewährleistung der Einhaltung der Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten
- Sanktionen im Falle der Verletzung

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

DSGVO

Datensicherheit / Datensicherung im Kanzleialltag

- DSGVO / BDSG sind ein Begriff?
- Konzept zum Datenschutz liegt vor und ist bekannt?
- Welche Standards sind festgelegt (Firewall, Antivirenprogramm, Passwörter am Arbeitsplatz)?
- Datensicherung (wie oft, wo gelagert?)
- Datenschutzbeauftragter (der unbekannte Dritte?)

© Tietje e. K.

DSGVO

Datenschutz:

- Schutz von personenbezogenen Daten
- Wahrung des Rechts von Betroffenen auf informationelle Selbstbestimmung
- Bezug auf Erhebung, Nutzung, Verarbeitung von Daten

Datensicherheit:

- Genereller Schutz der Daten (vor Verlust, Zerstörung etc.)
- Umfasst die Maßnahmen, die ergriffen werden müssen, damit alle Daten geschützt sind

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

DSGVO

Das Verarbeitungsverzeichnis

- Pflicht zur Erstellung des Verzeichnisses (Art. 30 DSGVO)
- Es dient zur Vorlage gegenüber der Aufsichtsbehörde als Nachweis und ist kein öffentliches Verzeichnis.

Vorteile für die Kanzlei:

- Auflistung aller Prozesse, die mit Datenverarbeitung in Berührung stehen
- Datenverarbeitungsprozesse werden übersichtlich dargestellt

© Tietje e. K.

DSGVO

Gap Analysis

Die Gap Analysis (Schwachstellenanalyse) erfolgt auf Grundlage des Verarbeitungsverzeichnisses.

Ziel ist ein „Gap“, also eine Sicherheitslücke, zu finden und geeignete Maßnahmen vorzunehmen, um die Lücke zu schließen.

Beispiele:

- Beachtung von Löschfristen (gibt es festgelegte Löschroutinen/ Archivierungsprozesse nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist?)
- Datensparsamkeit (es werden oft zu viele Daten erhoben)
- Zugriffsrechte (welche Personen haben Zugang zu (sensiblen) Daten?)

© Tietje e. K.

DSGVO

Datensicherheit / die TOMs

Es müssen Technische und Organisatorische Maßnahmen („TOMs“) ergriffen werden, um die Sicherheit der erhobenen Daten zu schützen (Art. 32 DSGVO):

- Verschlüsselung von Daten
- Richtigkeit, Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Belastbarkeit der Systeme sicherstellen
- Wiederherstellbarkeit bei Datenverlust oder „Zwischenfall“
- ein Verfahren, welches die regelmäßige Prüfung der Maßnahmen sicherstellt
- Vorlage eines Notfallplans (für den Fall der Fälle)

© Tietje e. K.

DSGVO

DSGVO im Kanzleialltag:

Datenschutz und Datensicherheit in der Kanzlei / die Gefährdungslage nimmt zu:

- Vermehrt Angriffe auf Kanzleien.
- Kriminelle nutzen den Weg des geringsten Widerstands = ungeschützte Systeme oder unwissende Anwender.

Daher:

- Regelmäßige Schulung und Sensibilisierung des Teams erforderlich!

© Tietje e. K.

DSGVO

DSGVO und Berufsrecht im Kanzleialltag:

- Kanzleiräume (Zugangskontrolle, einsehbare Monitore)
- Aktenführung und –verwaltung (Datenschutzerklärung, Adressdoubletten)
- Aktenablage / Archiv (Vernichtung der Akten)
- Signaturkarten (Verwahrung der Karte, Zugriffsrechte)
- Kanzleisoftware / Hardware (Benutzerprofile, Nutzungskontrolle, Datensicherung)
- Homeoffice / mobiles Arbeiten (Zugang zur Kanzlei, Hardware beim dezentralen Arbeiten)
- Arbeitsverhältnis (Zeiterfassung, Personalakten)

© Tietje e. K.

DeutscherAnwaltVerein
Arbeitsgemeinschaft Familienrecht

Tietje
Kanzlei-Consulting

Ausblick und Fazit

© Tietje e. K.

Ausblick

Legal Innovation:

Man sollte offen sein für Technologie, Veränderung und Andersdenkende

(Dr. Valesca Molinari, Associate der Praxisgruppe Corporate/M&A und Innovation Ambassador bei Baker McKenzie)

- Langfristig wird Technologie übernehmen, was durch Automation bzw. Regelmodellierung übernommen werden kann.
- Aufgabenfelder für die juristische Tätigkeit wird sich verändern, aber die Arbeit nicht verdrängen oder ersetzen.
- Schneller Output durch Einsatz von technologischen Hilfsmitteln.
- Die Digitalisierung beeinflusst nicht nur die Arbeitsweise.
- Durch die zunehmende Digitalisierung auch bei den Mandanten ergeben sich neue Beratungsfelder für die Kanzlei.

© Tietje e. K.

Fazit

- Abstimmung der digitalen und analogen Prozesse ist für jede Kanzlei wichtig (…“das haben wir schon immer so gemacht“ ist kein Maßstab!)

- Gut durchdachte Prozesse und hohe Qualität sichern den (wirtschaftlichen) Erfolg der Kanzlei, setzen motivierende Impulse im Kanzleiteam und wirken sich positiv auf die Außendarstellung aus.

Viel Erfolg bei der Umsetzung!!

© Tietje e. K.

Tietje
Kanzlei-Consulting

Hinweis in eigener Sache:

Wollen Sie die Prozess- und Kommunikationsabläufe Ihrer Kanzlei einmal unabhängig durch den Blick von außen prüfen lassen?

Sprechen Sie mich gerne an! Ich komme z. B. im Rahmen eines „Kanzlei-Check“ oder eines „Team-Tages“ zu Ihnen!

r.tietje@tietje-kc.de

www.tietje-kc.de

© Tietje e. K.